

2021年酒店业技术 研究报告：重构酒店业

*本报告由Hospitality Technology出品，石基信息编译。

石基信息解读版

VISIT...

LANZAROTE
Caliente.COM



逆境造就人才，只是平日的繁华掩盖了他们的锋芒。

昆图斯·贺拉斯·弗拉库斯

今天，住宿业面临着前所未有的挑战。

古罗马文学“黄金时代”的代表人之一贺拉斯曾在诗句中感慨，逆境造就人才。

站在酒店业的角度来理解这句诗，逆境激发了创新的勇气 and 意识，酒店运营者和行业技术方携手共创，让行业技术发展更进一层。

2021年住宿业技术发展报告面向全球酒店业IT专家展开调研，受访者来自全球22,000多家酒店。参与调研的受访者有70%是决策制定者，其它的受访者或对软件投资决策有建议权（20%），或对软件采购有审批权（10%）。

报告确实揭示了行业所面临的困境：前所未有的疫情影响和缩水的IT预算，但同时也让我们看到行业拥抱新技术的机遇。

报告也发现了2021年酒店IT策略的一些共性，比如对免费且稳定的WiFi以及免接触支付的普遍重视，以及IT投资的优先项与实际花费之间的落差。

1. IT预算减少

疫情之下，酒店IT预算受到影响，2020年只有4%的收入用以IT预算支出，2019年这一比例是4.6%。2021年的预期也延续了这一趋势，40%的受访者会降低预算，30%将与去年持平，30%对比去年将会增加IT预算。

我们发现，酒店IT预算的分配与最具前景的新兴酒店技术之间存在一定的落差。68%的IT预算将用来维护现有系统和解决方案，24%的预算将用来进行系统部署和安装，只有6%会被用来进行研发创新。对于宾客所需的创新技术酒店运营者保证着浓厚的热忱，但IT预算不足可能是阻碍创新的绊脚石。

2. 疫情是最大挑战，其次是IT预算不足

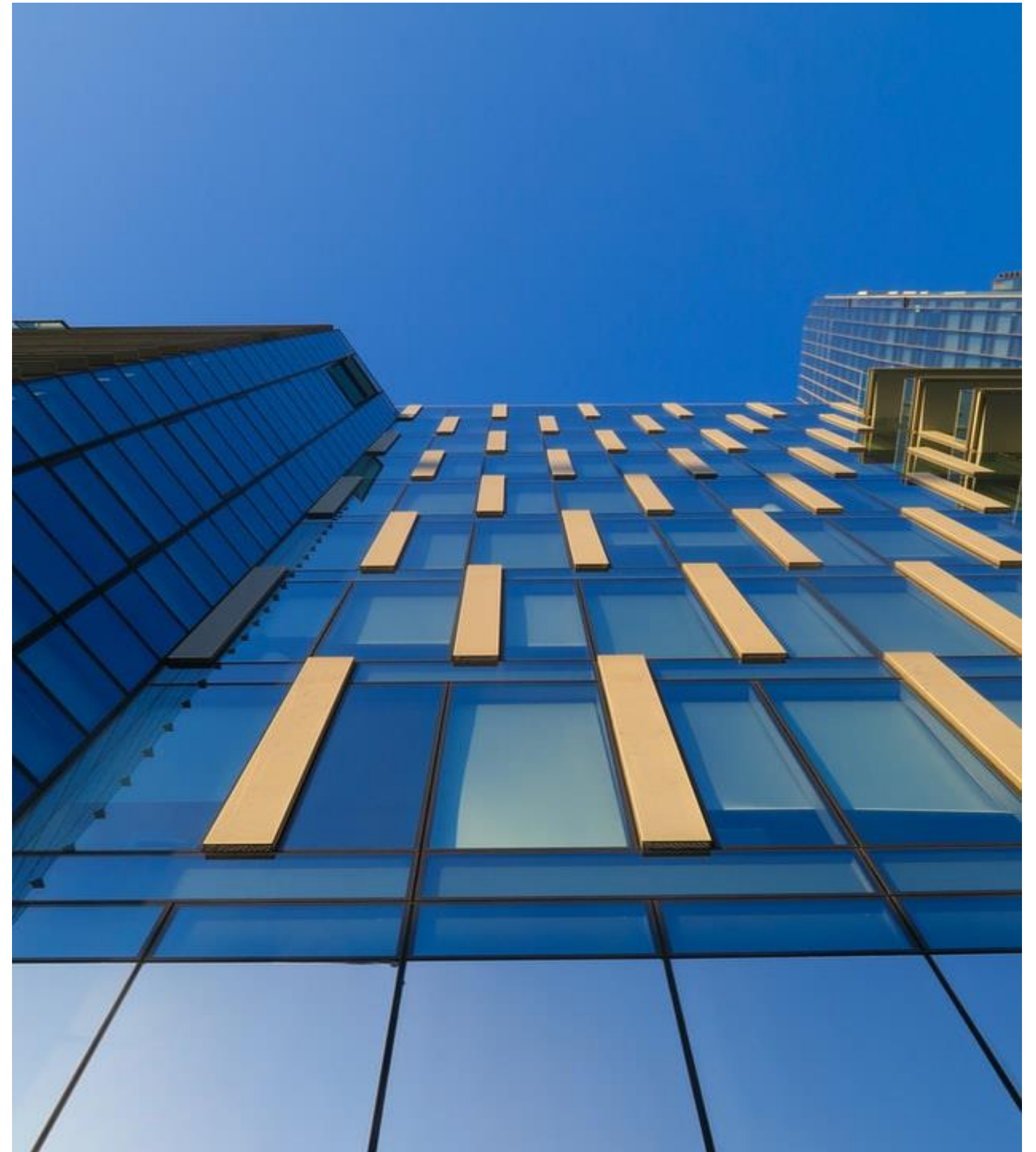
很显然，2020年行业面临最大的挑战来自新冠疫情。78%的受访者认为疫情是影响IT预算的最大挑战，其它的挑战包括：IT预算不足（44%），与老旧系统集成难度大（38%），没有能力提升技术投资回报率（32%）。

3. 免费WiFi是技术投资重点

从技术投资的角度来看，98%的受访者预计会在2021年引入免费WiFi，也有很大一部分受访者表示会投资移动预订、免接触支付、智能电视及客房内的流媒体内容，与宾客的双向沟通平台，电子签名和手机门卡。

尽管预算受限，这依然体现了酒店运营者对宾客数字化体验的重视。

❖ 新冠疫情是2020年面临的最大挑战





4. 对新兴技术保持开放和热忱

尽管2021年酒店IT预算投资比较保守，但酒店运营者依然对通过技术创造收入保持热忱。

酒店运营者认为提升宾客忠诚度、保护宾客和员工的安全、加强数据安全和减少接触式服务点是“非常重要”或“极其重要”的。

酒店业对平台级软件也制定了相应的计划。约30-40%的受访者会增加、升级或者更换现有的POS系统、BI报表系统、预测分析系统和PMS系统。对客技术解决方案依然受到行业重视，42%的酒店会增加、升级或更换手机支付供应商，还有38%受访者会现有POS系统或者更换预订App服务商。

对于新兴技术，行业也保持开放的心态。98%的受访者会最为看到免接触支付在行业的未来发展，AI（用以数据分析和预测分析）占比82%，5G占比80%，免接触小费占比72%。

尽管挑战依然存在，但酒店业已经开始重构未来，接下来的几年行业将拥抱新机遇，焕发新生机！

本年度的《2021年住宿技术研究：重新构想酒店业》报告，HT面向全球超过22,000家酒店的IT专业人士进行了调查。

如你所料，此项研究反映了逆境当中最显著的事实——COVID-19的影响且IT预算持平或缩减，但也反映了拥抱创新性解决方案的机遇。

我们注意到行业在对客技术方面的共识，包括免费WiFi和非接触式支付，以及相对有限的预算与酒店经营者对新兴技术的渴望之间的脱节而产生的矛盾。

“

如上文所提到的，中国酒店业技术发展整体上似乎比国际酒店业呈现了更为积极的发展势头。且大家的关注点也不同。

石基信息解读



A person's hands are shown typing on a laptop keyboard. The laptop screen displays a web application with a sidebar menu and a main content area. A large, white, stylized number '01' is overlaid on the image, with a horizontal line extending from the left and a vertical line extending from the right, forming a bracket-like shape around the number. The entire image has a blue overlay.

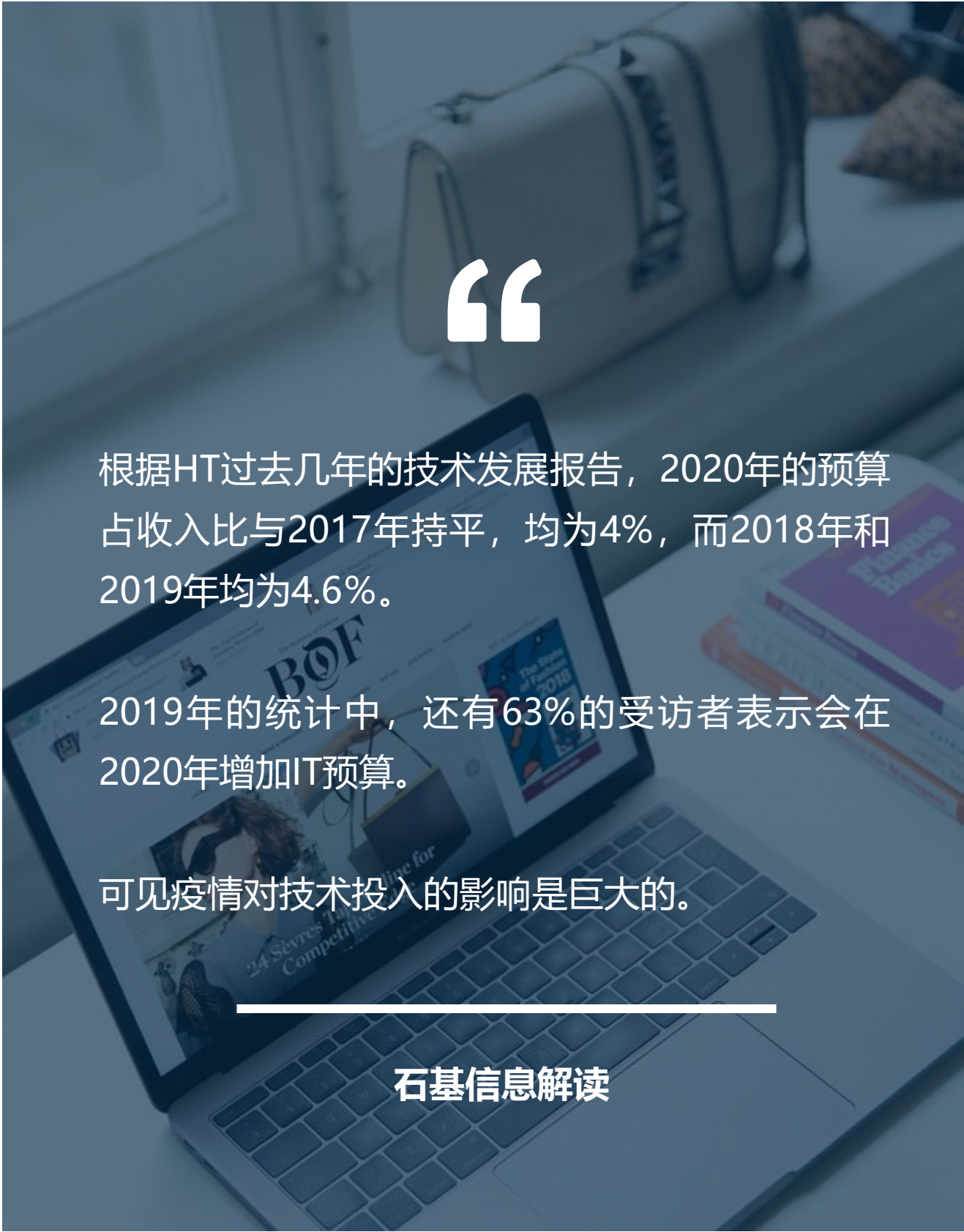
01

酒店IT预算分布

据统计，2020年的平均IT预算(包括折旧和摊销)为1673万美元。关于IT预算占总收入比例的问题，大多数受访者表示，IT预算占总收入的3%至不到4%。至于2021年的平均IT预算，则下降到了1590万美元。然而，考虑到2020年行业面临的重大挑战，这个数字还算相对乐观。

2020年， IT预算占比总收入为

4%



酒店IT预算分布



68%
继续采用现有解
决方案



24%
推行和采用新的
解决方案



6%
研发创新
(R&D)



2%
其他



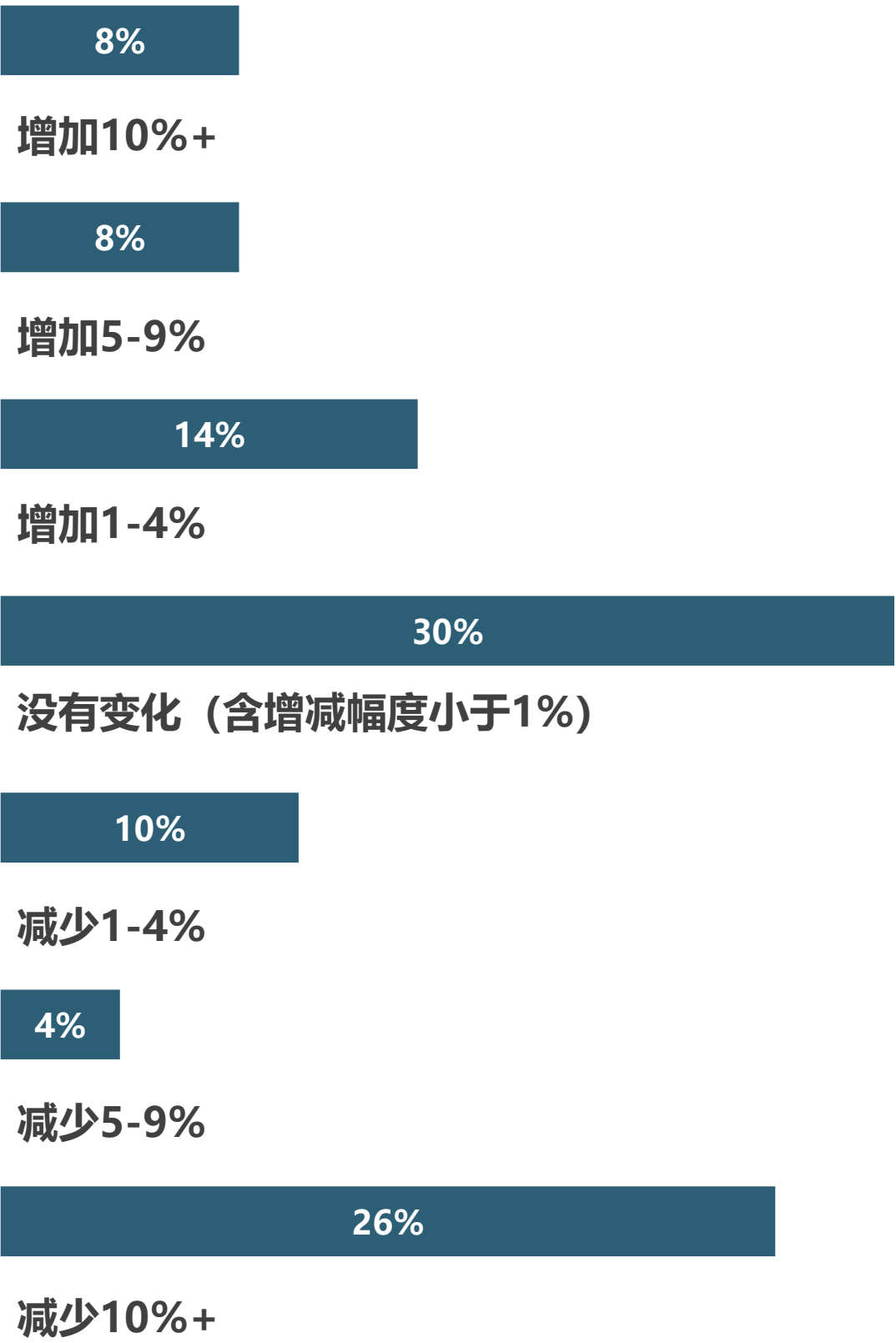
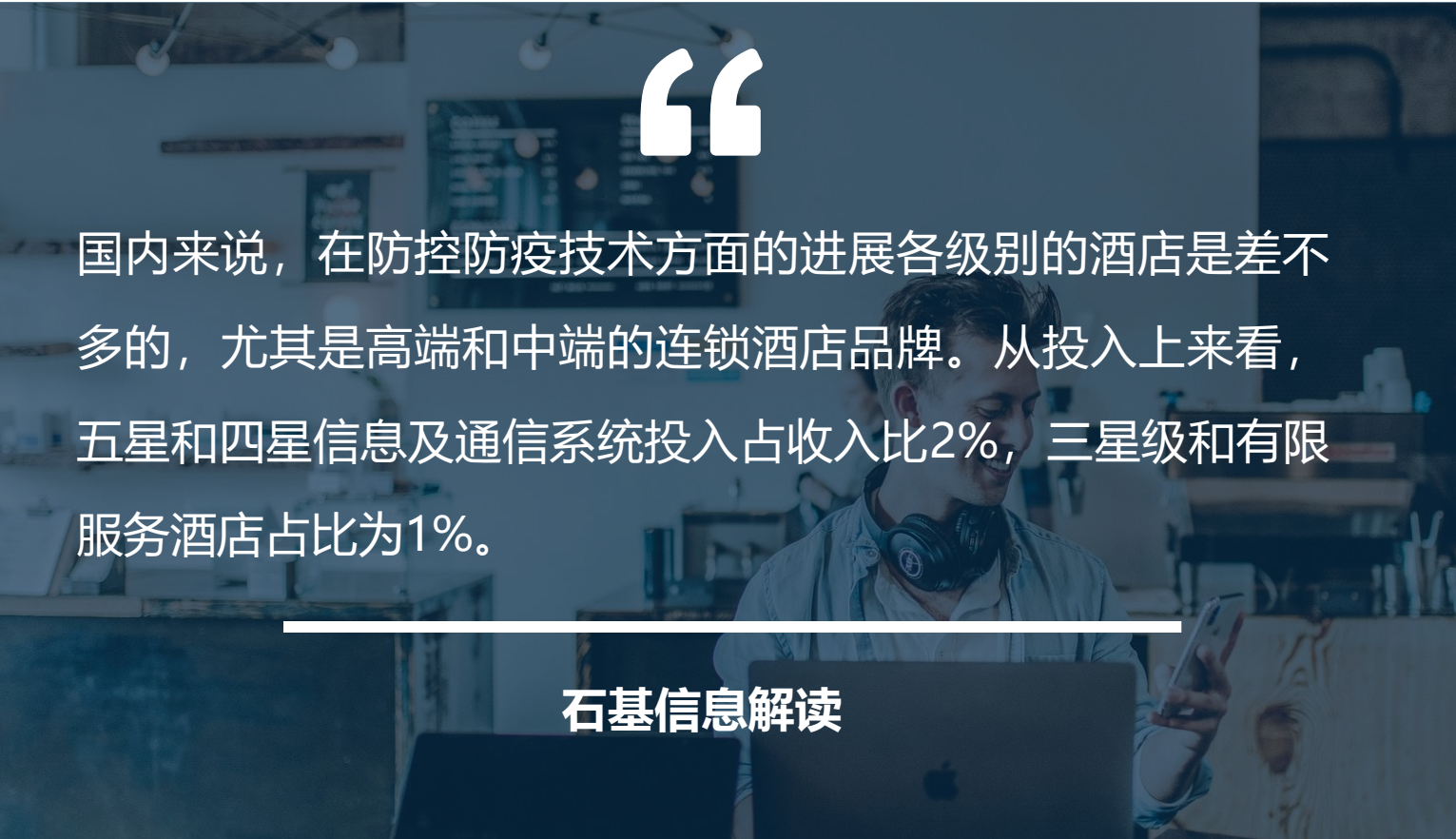


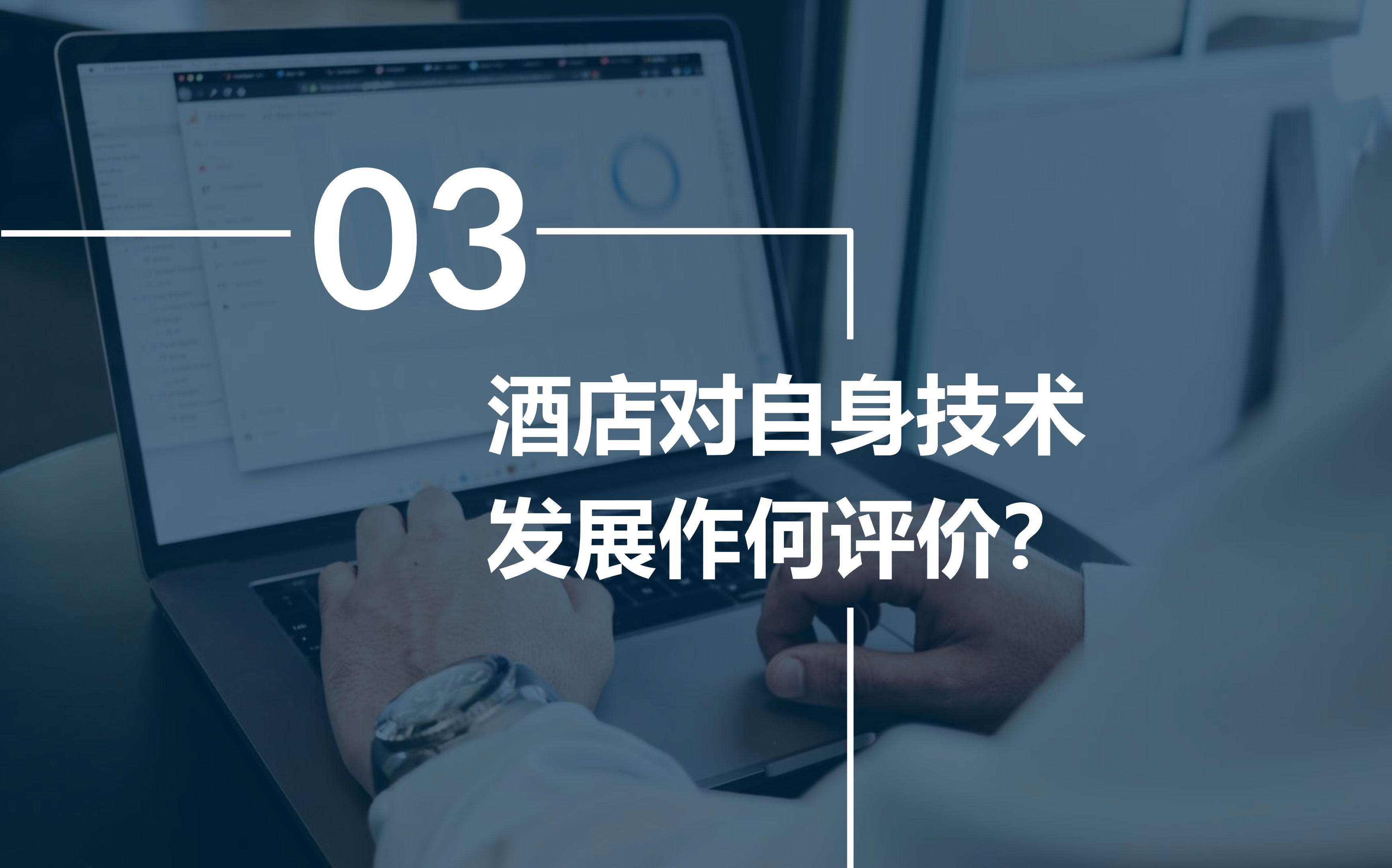
02

对比去年，2021年
的IT预算情况如何？

2021年的支出计划反映了整体预算的缩紧，其中40%受访者所在企业IT预算同比下降(26%的酒店经营者表示下降幅度超过10%)，30%的酒店表示没有变化，而30%则预算有所增加。

值得注意的是，中档型和经济型酒店的IT部门以及单体酒店的总体IT预算有所增加。我们猜测这些酒店经营者认为有必要在应对流行病挑战的关键技术上花钱，而豪华和高档酒店往往已经拥有和/或能够获得这些技术。



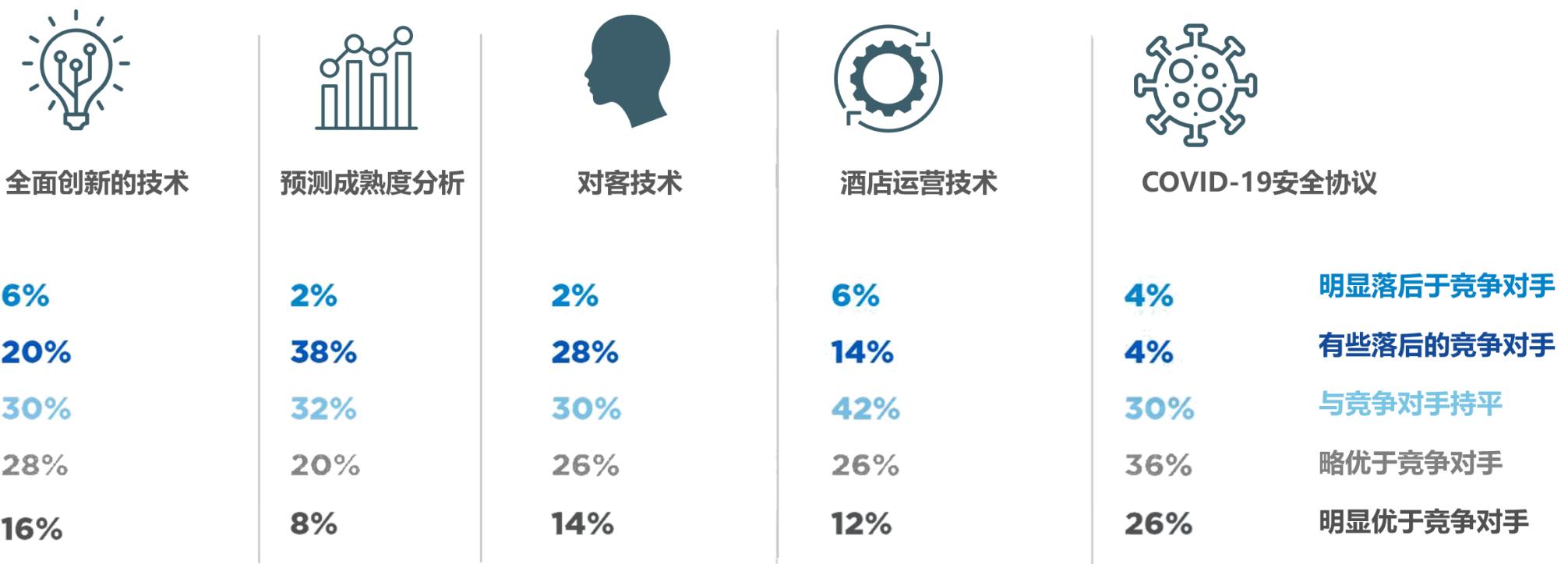


03

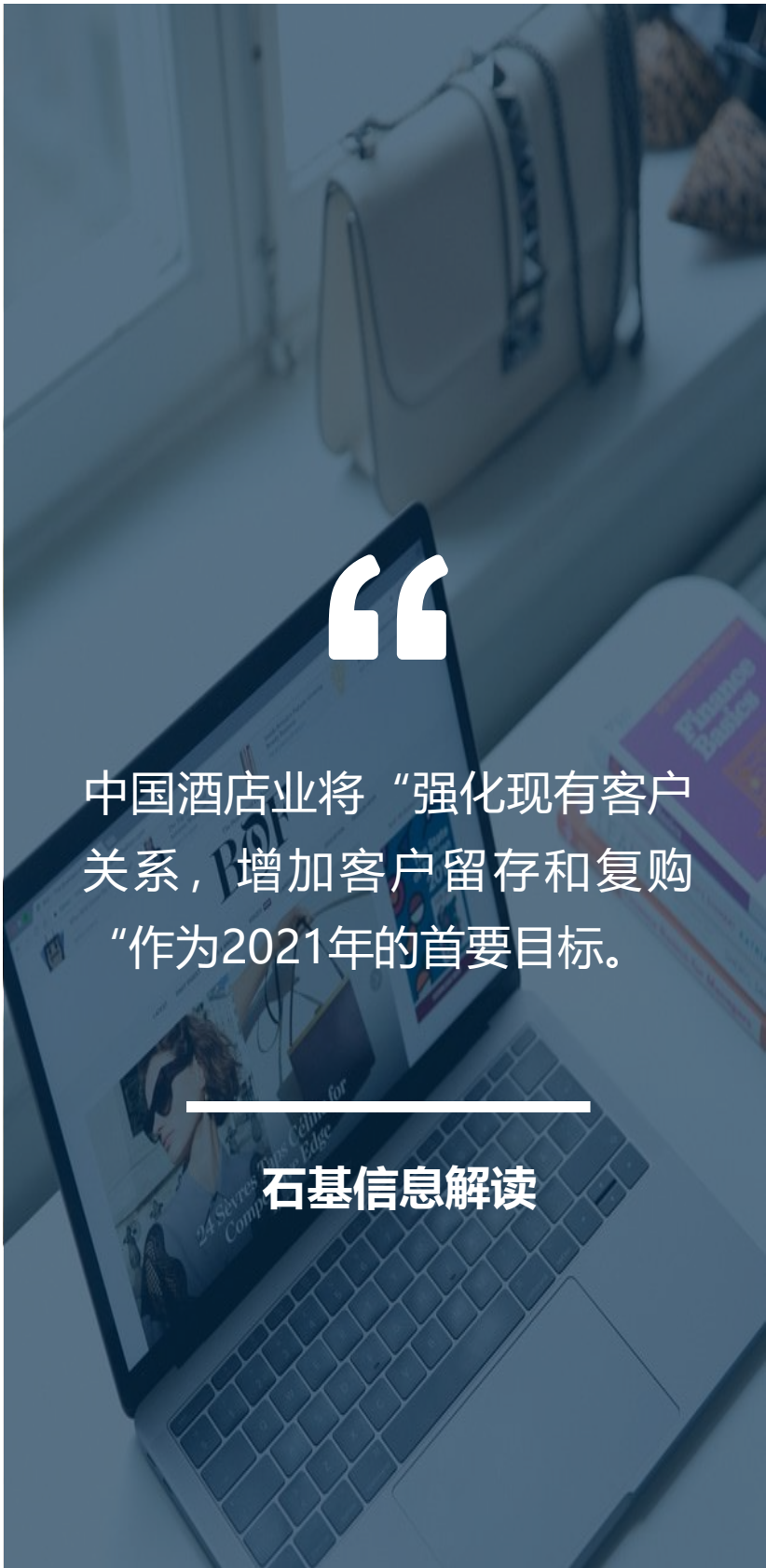
酒店对自身技术
发展作何评价？

调查还请受访者将自身技术与竞争对手进行了比较，我们发现**数据分析**或许是未来行业打造技术竞争力的机遇，因为有38%的受访者表示他们在数据分析方面的表现“稍落后”于竞争对手。受访者也普遍认为数据分析在未来会有很大的增长潜力。

大多数受访者对目前酒店针对Covid-19所采取的措施表示满意，但也表示会更加重视对免接触技术的投入来进一步强化安全，确保员工和宾客的健康。



* 表示“影响大”或“影响非常大”的访者所占百分比



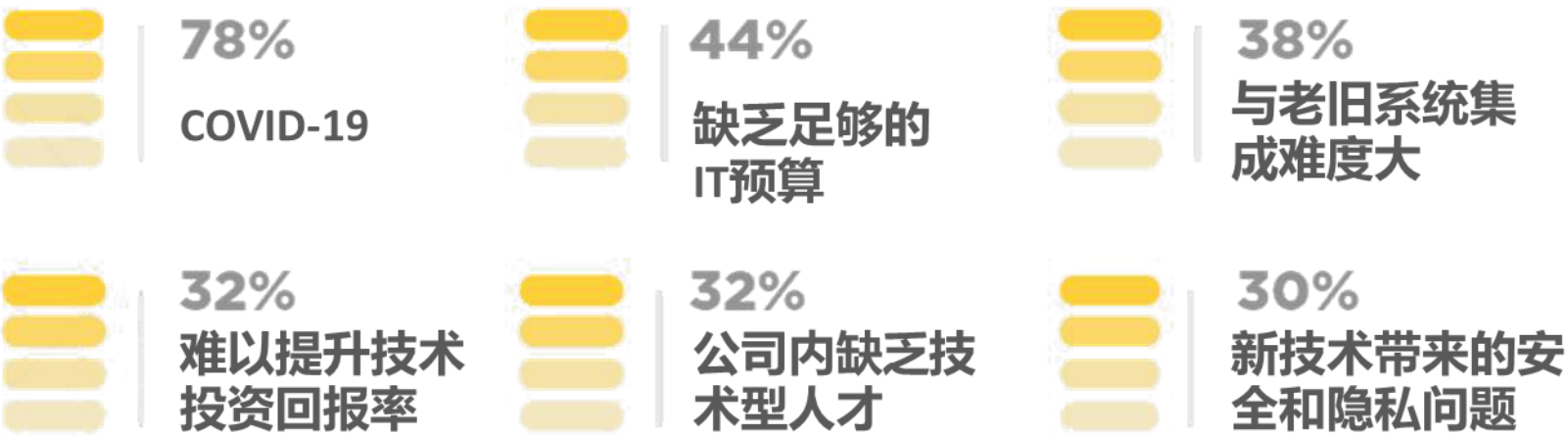
A person is working at a desk in a modern office. They are wearing a light blue shirt and have headphones around their neck. They are holding a smartphone in their right hand. There are two laptops on the desk, one of which is an Apple laptop. The background shows a blurred office environment with shelves and a calendar.

04

2020年影响技术 发展的主要挑战

显然，COVID-19对酒店业的方方面面都产生了影响。当被问及2020年影响酒店业技术发展的主要挑战进行评价时，78%的受访者表示新冠疫情的影响是最大的。

虽然当下仍存在一些较为常见的挑战，例如缺乏足够的IT预算和无法提高的技术投资回报率，但我们发现，有38%的受访者提出了难以与老旧系统进行集成的问题，这或许表明了不久的将来，云计算解决方案将会迎来更大的机会。



* 表示 “影响大” 或 “影响非常大” 的访者所占百分比

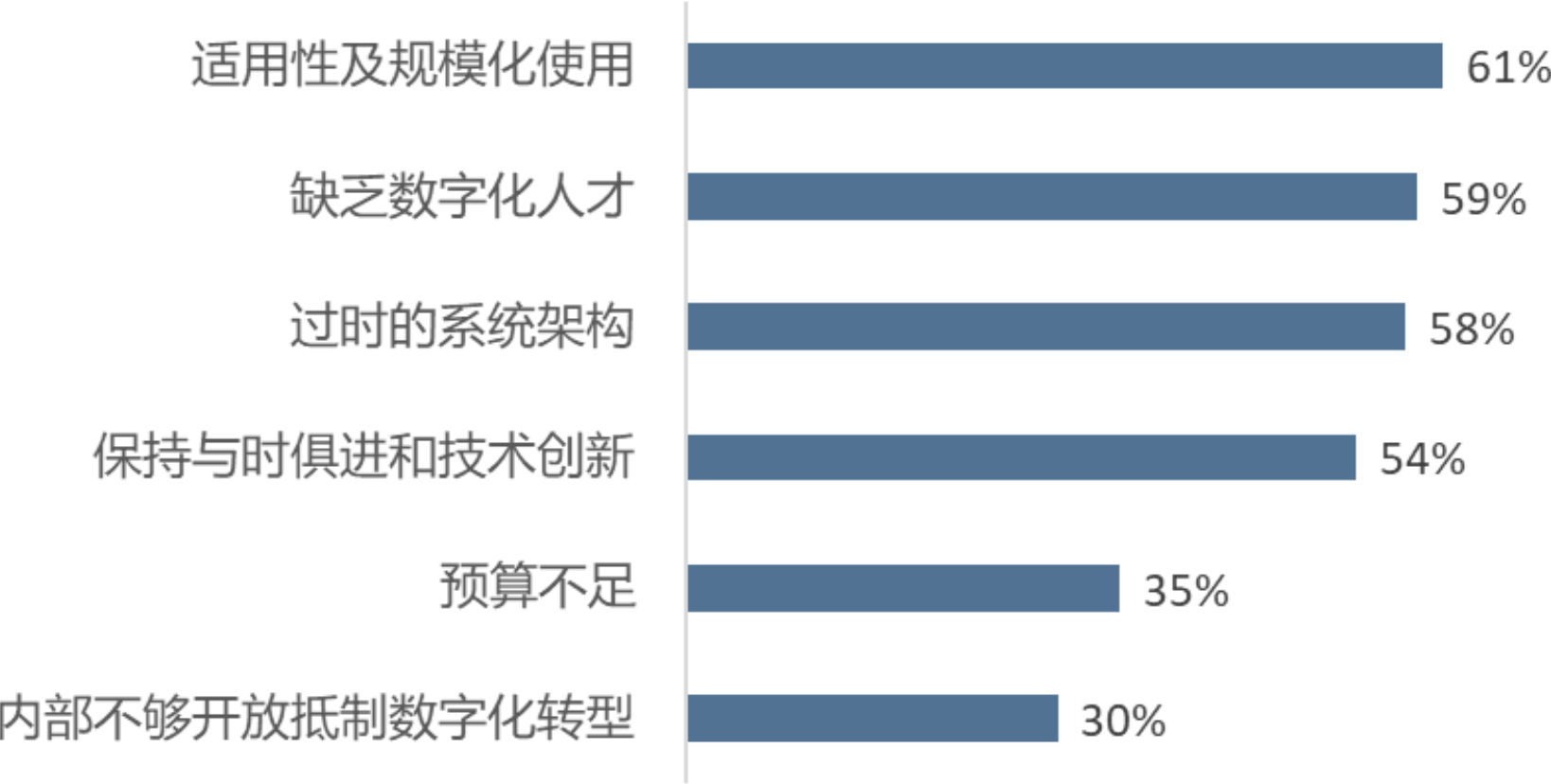
“

对于中国酒店业来说，疫情的影响几乎已经成为过去时。根据《2021年中国酒店业数字化转型报告》，阻碍中国酒店业数字化转型的前三大因素分别是“适用性和规模化实用（61%）”、“缺乏数字化人才（59%）”和“过时的系统架构（58%）”。

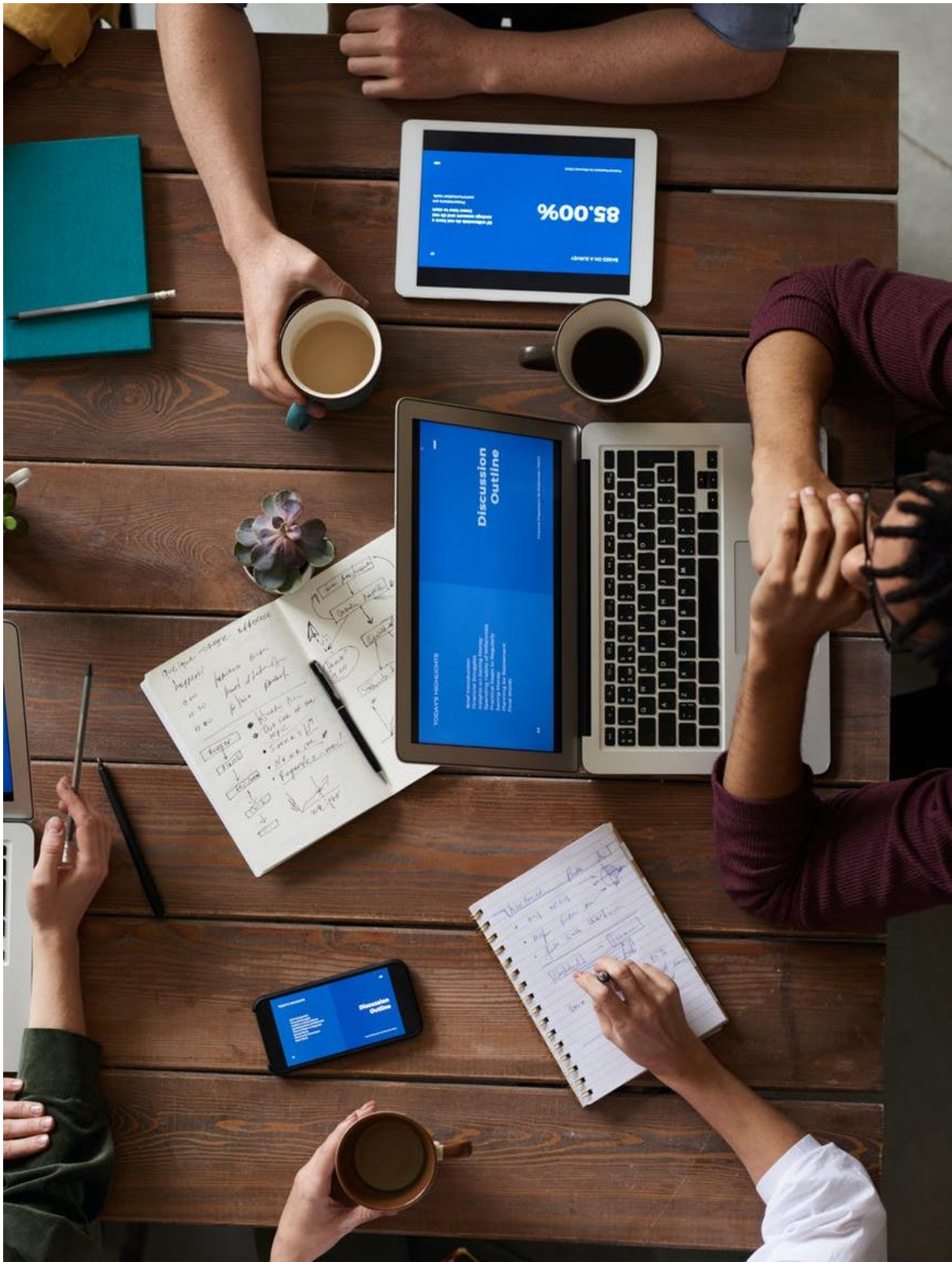
国内外的共性在于“过时的系统架构所带来的集成难度大、耗时长、部署慢、费用高”等诸多的问题。如果我们回头去看HT发布的前几年的报告，也会发现“集成难度大”是一个长久困扰行业发展的问題。行业需要更灵活、开放且即插即用模式的解决方案。

石基信息解读

您认为酒店业在进行数字化转型时面临的主要挑战是？



数据来源：石基信息《2021年中国酒店数字化转型趋势报告》



A snake plant in a white pot and a laptop on a wooden table.

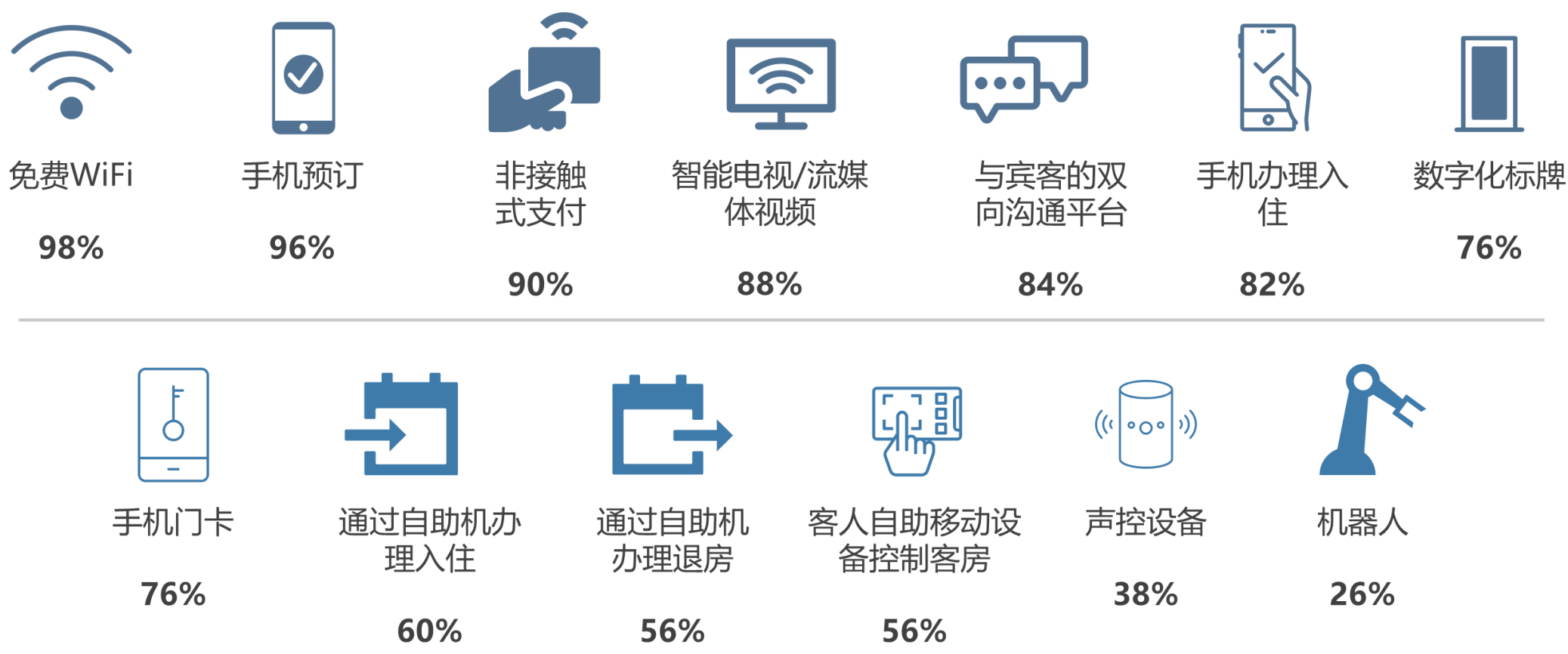
05

酒店利用新兴技术 满足宾客需求

尽管酒店业在2020年面临着前所未有的挑战，但我们可以看到决策者对于利用新兴技术满足宾客需求仍持有积极开放的态度。

98%的酒店经营者目前已经提供或计划在未来一年引入免费WiFi的服务，这也与HT在《2020年宾客参与度技术研究报告》中所得出的结论相符。

报告显示，酒店客人普遍认为免费WiFi是他们的首要关注项。同时绝大多数酒店还支持或计划增加手机预订、非接触式支付、智能电视、客房内流媒体内容、与宾客的双向沟通平台、数字标牌和手机门卡这些服务。尽管预算受限，但这也反映了酒店对于宾客体验提升再造的关注。



“

从海外的情况来看，在对客体验方面行业整体的技术关注点主要在移动端、店内场景价值挖掘、免接触三个方面。这与国内的情况基本相符，虽然我们在免接触技术方面相对走的更前，但移动端和店内场景价值挖掘依然是技术需要深耕的领域，也最能带来宾客体验和满意度的直接提升。

石基信息解读

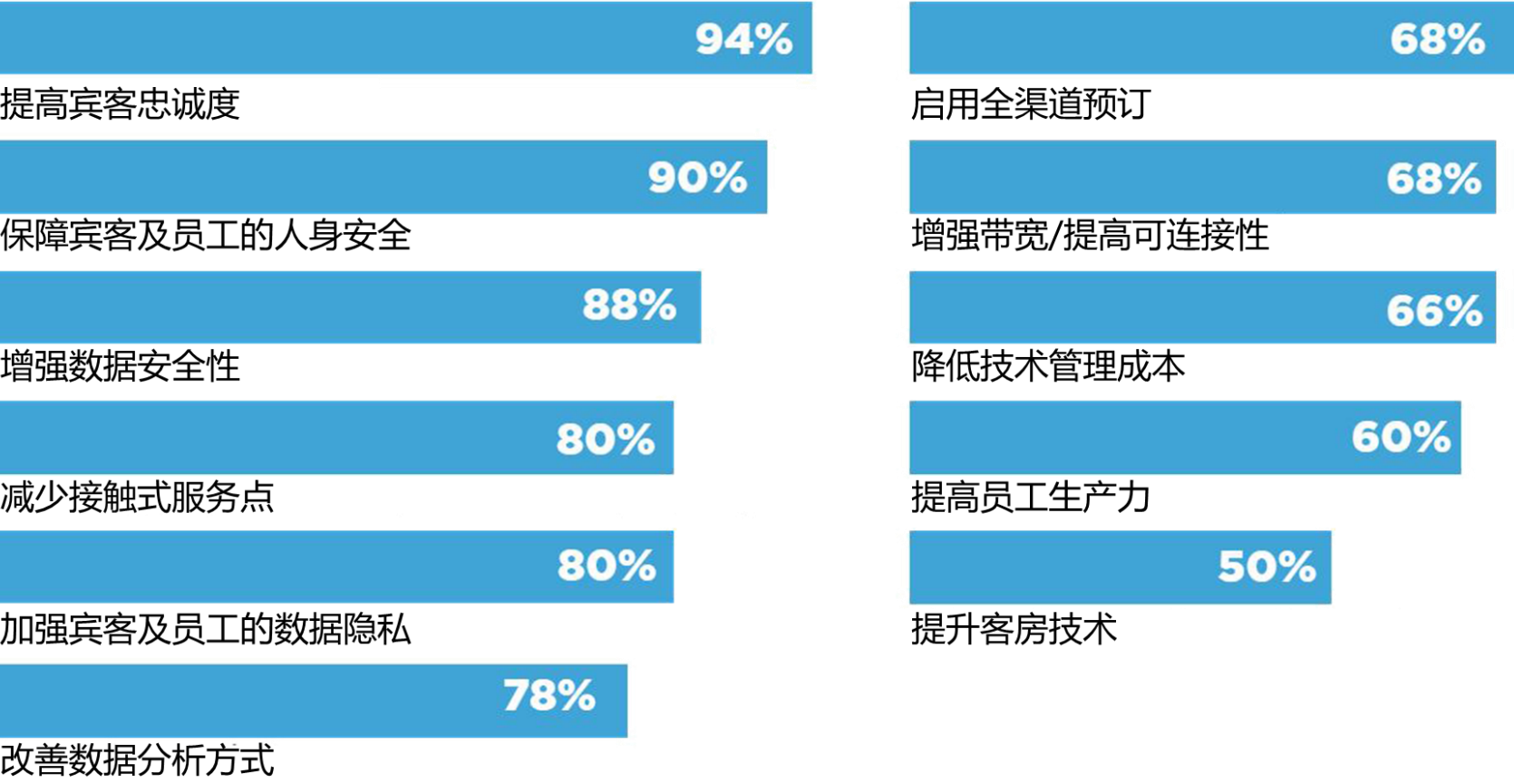
A person is working at a desk in a modern office. They are wearing headphones and holding a smartphone. There are two laptops on the desk. The background shows office shelves and a wall with some charts or posters. The overall tone is professional and tech-oriented.

06

酒店对于技术应用 重要性的考量

报告显示，2021年受访酒店的IT预算整体相对保守维持不变。但值得注意的是，对于酒店经营者而言，他们不仅将技术投入看作是一个单纯的项目，而更多是驱动酒店收入增长的重要因素。

在报告中受访者认为提升宾客忠诚度、保护宾客和员工的安全、增强数据安全性和减少接触式服务点是“非常重要”或“极其重要”的。



* 在衡量技术为酒店带来的影响排序中，选择“非常重要”或“极其重要”的酒店经营者所占百分比)

“

从2017年到2020年，酒店业前五大技术驱动因素一直在变化，但唯独有一个一直没有变，就是“加强数据安全”。

云计算越来越普及的今天，酒店追求数字化转型的今天，数据安全确实是企业急需重视的问题，也是需要得到妥善解决的问题。

石基信息解读



07

酒店经营者在企业级软件应用方面的计划

“

POS餐饮系统成为酒店业升级或者替换的重点。石基Infrasys企业级云餐饮解决方案，在过去几年已成功成为洲际、凯悦、半岛、九龙仓、千禧、红树林、澳门四大赌场酒店集团、文华东方等超过十个国内外知名酒店集团的表展，并不断在全球范围内拓展上线。

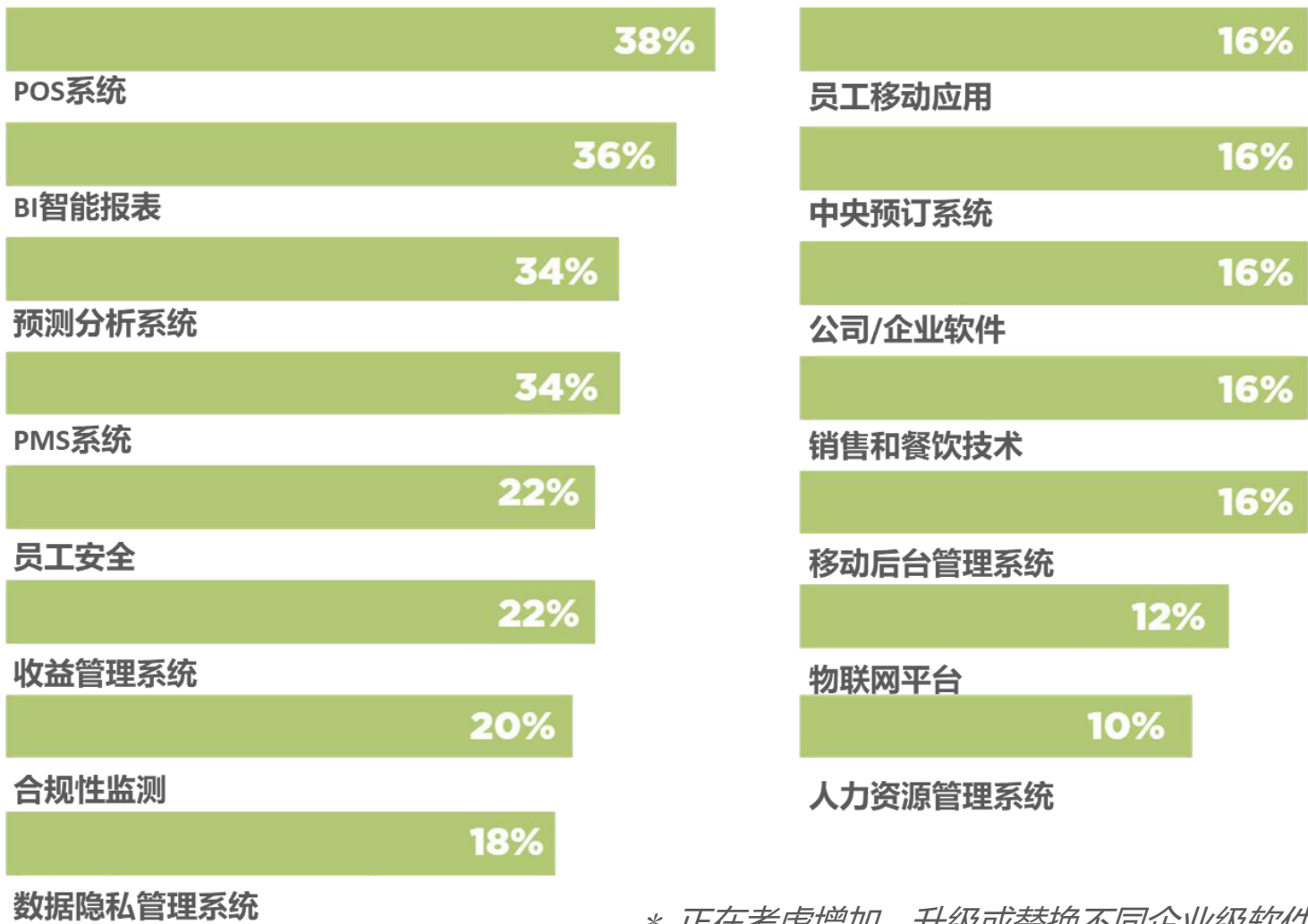
Infrasys作为企业级餐饮解决方案，拥有强大的开放性，这也是酒店集团所作为看重的价值之一。

BI系统建设过去三年国内需求崛起的速度还是很快的。国内酒店管理集团正在经历数据资产化的重要过程，并打造真正数据驱动决策机制。

石基信息解读

我们关注到酒店对于企业级应用软件也制定了相应计划，30%到40%的酒店经营者正在考虑增加、升级或更换POS系统、BI报表系统、预测分析系统和PMS系统的供应商。

酒店经营者对于BI分析工具和预测分析系统都表现出较大的关注，也进一步印证了报告当中的相关结论。这表明酒店经营者认为预测分析这一技术的成熟发展具有极大潜力，同时也有着适度的投资意愿。



* 正在考虑增加、升级或替换不同企业级软件供应商的酒店经营者所占的比例

资源获取与下载

相关文章阅读

点击下方标题即可阅读

酒店餐饮收入与客房收入平分秋色，原来万达是这样做的！

酒店餐饮分析十大维度，一文读懂！（附经营指标计算方法

聪明酒店人都懂玩法，一个二维码让人力成本直降30%！

关注石基私享家微信服务号
获取最新行业报告及深度洞察

公开课回放与资料下载

转型关键期的酒店餐饮如何破局而出？

报告下载 | 《酒店餐饮新趋势报告》

关于更多石基Infrasys 云餐饮管理解决方案信息，请点击进入官网查看





08

酒店对于 对客技术的调整



报告中指出，对客技术服务也受到了酒店经营者的关注。

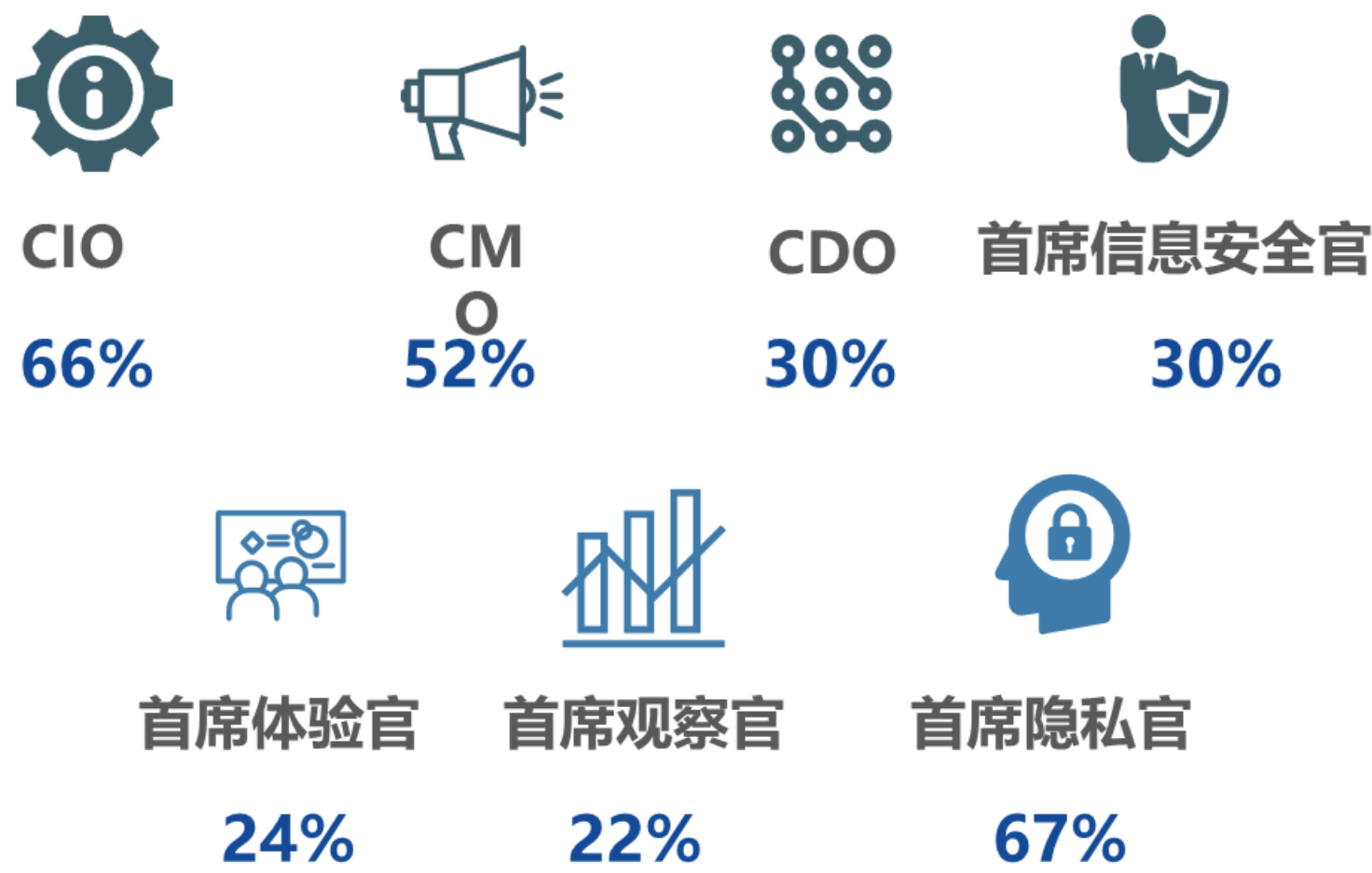
42%的酒店考虑增加，升级或更换移动支付供应商，38%的酒店则计划增加,升级或替换现有宾客移动端APP的应用服务商——这两项技术能够在疫情期间帮助客人更有效的掌控他们的全旅程体验，同时也尽可能减少对于健康及安全问题的顾虑。



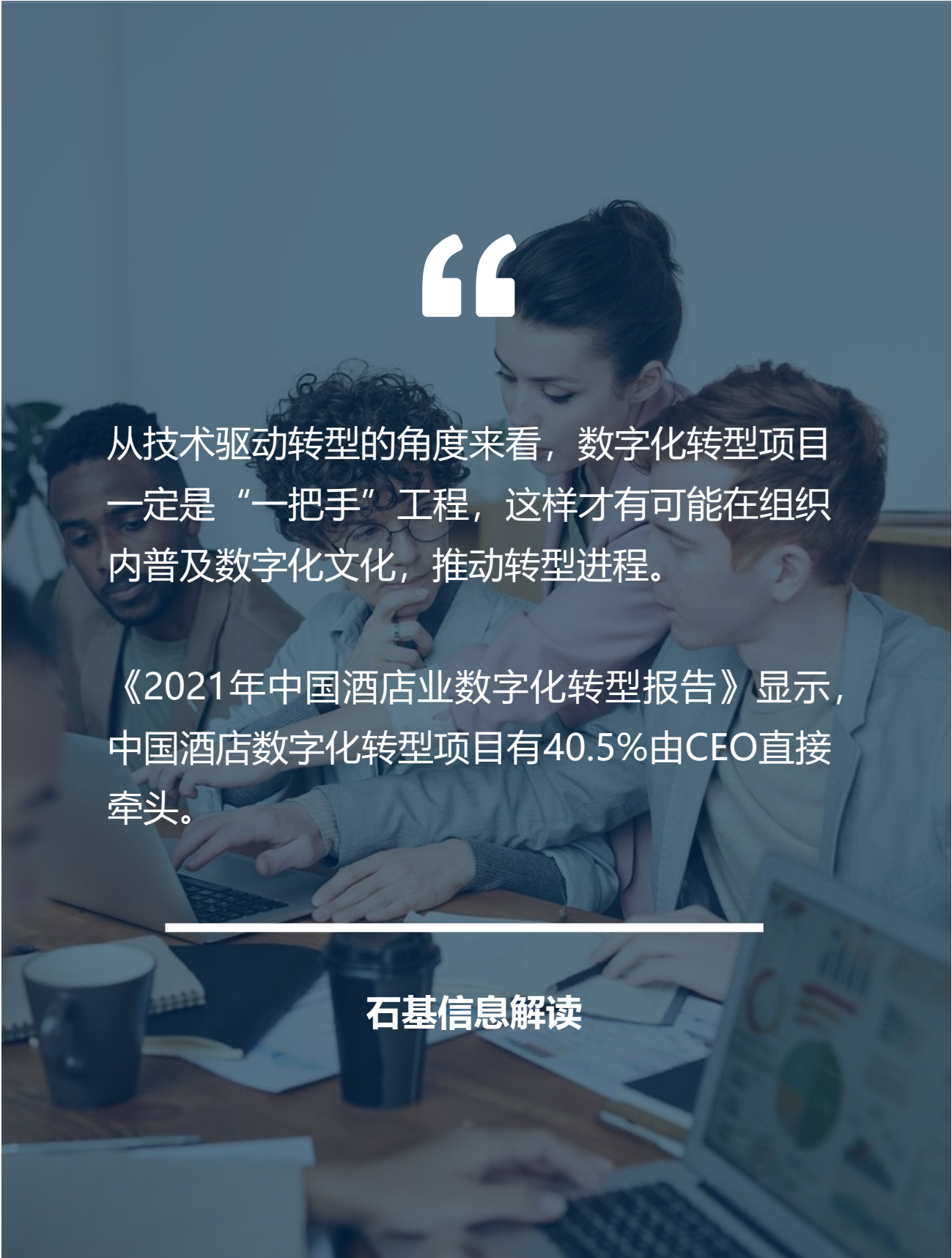
09

酒店在推动技术落地过程中人员职责的变化

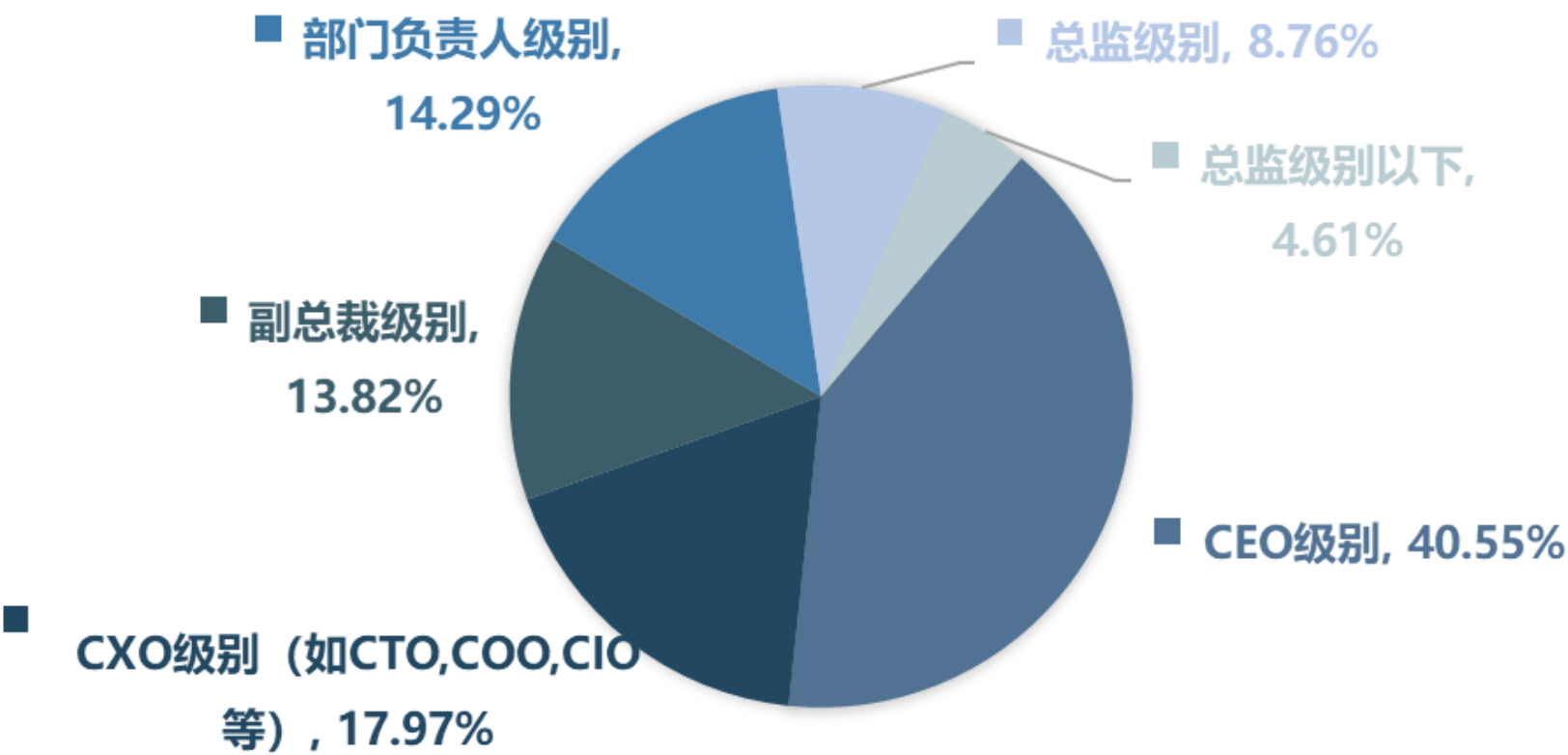
随着酒店不断推进技术战略落地，行业会对首席体验官（Chief Experience Officer）和首席数据分析师（Chief Insight/Analytic Officer）等角色产生更多需求，这些岗位角色将不仅能够在短期内满足酒店运营所需，还能够提升客户体验和收益增长。



*在明年有计划或计划聘用以上员工角色的受访者比例



您所在企业参与数字化转型策略制定并为此负责的最高层是哪一职位？



数据来源：石基信息《2021年中国酒店数字化转型趋势报告》



2021 向前一步

中国酒店业首份万字数字化转型深度洞察报告

中国酒店业首份万字数字化转型深度洞察报告



六大机构联合发布



九位行业专家访谈



历时2个月



30,000 + 字



200+调查问卷



五大困局，七大真相

中国酒店业数字化转型趋势报告

六大机构联合发布：

石基信息

环球旅讯

酒店评论

中瑞酒店管理学院酒店业研究中心

中国智慧酒店联盟IT专委会

CHAT资讯（浩华旗下资讯分享平台）

Shiji



扫码即可
免费下载

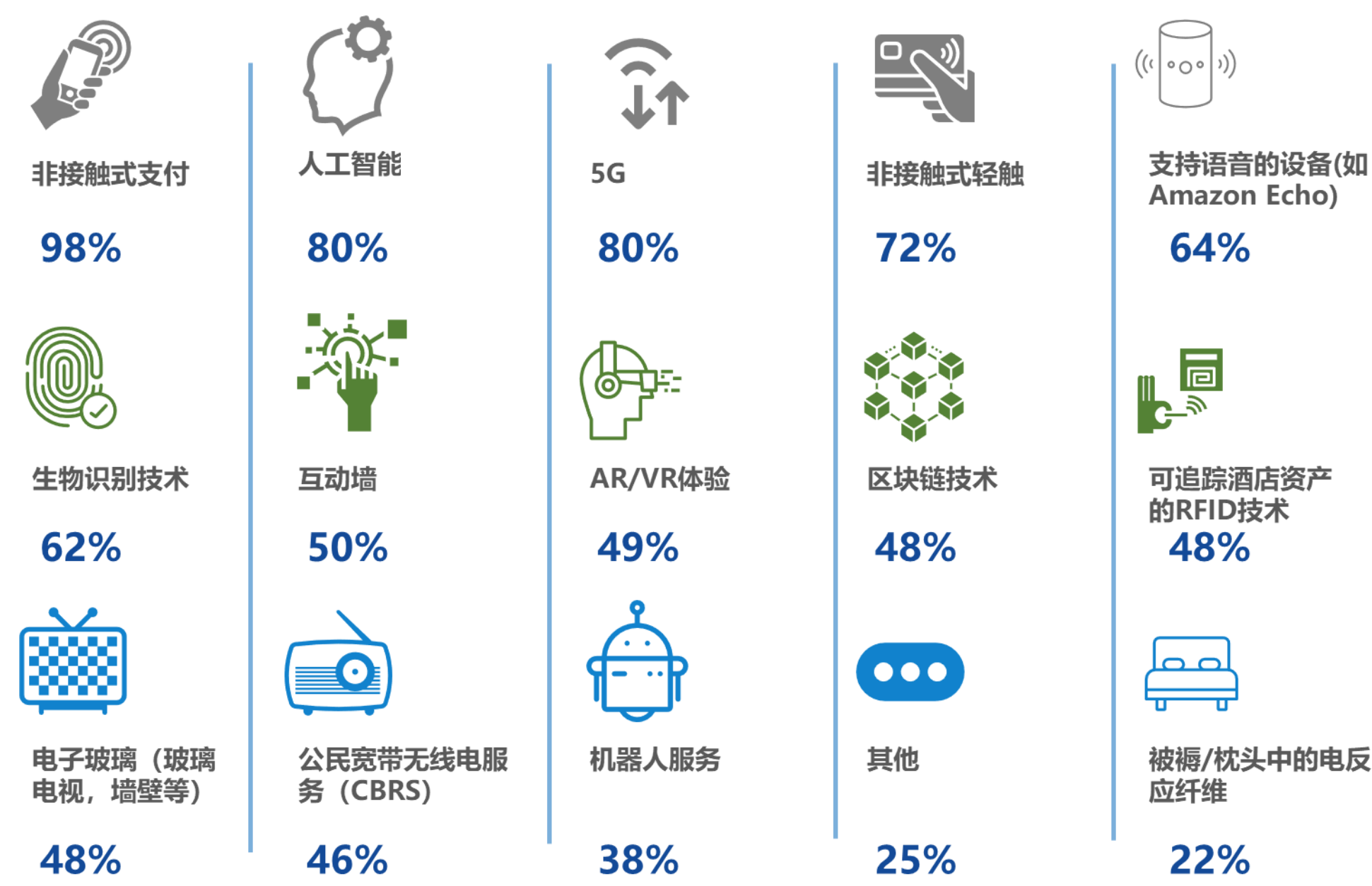


A snake plant in a white pot and a laptop on a wooden desk.

10

对未来新兴技术 重要性的评估

从这份报告中，我们欣喜地发现，行业对新兴技术仍抱有极大的热忱。本次调查中，表明创新性技术具有重要价值的受访者所占比例令人受到鼓舞。排在首位的是非接触式支付(98%)，人工智能 (80%)、5G(80%)和非接触式轻触(72%)。



这表明尽管过去一年面临了不少挑战，预算受到了限制，但在短期和长期内，酒店业在创新性技术应用方面仍怀抱着积极的愿景、绘制着崭新的蓝图。

酒店经营者已经开始重构酒店业的未来，接下来的几年，行业必将拥抱新机遇，焕发新生！

* 回答“重要”或“非常重要”的受访者百分比

关于石基信息

中国大消费行业信息技术服务引领者

91,000+

全球酒店用户数

200,000+

餐饮用户数

600,000+

零售用户数

500+

旅游目的地用户

60%

自主酒店软件在国内五星级
酒店市场占有率
(至少使用一种石基自主酒店
软件)

60-70%

中国零售业信息系统领
导者, 占规模化零售行
业客群

10000+

中高端、连锁餐饮
客户数量

50000亿

全部客户年度营业
额

为全球酒店、餐饮、零售和休闲娱乐产业提供整体技术解决方案, 致力于打造跨行业服务和数据平台